より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○今回のお葬儀の総合評価を教えてください

とても不満 0 / 不満 1 / 普通 2 / 満足 3 / とても満足 4 / 感動 5 → 5

○ドリーマーを選ばれた経緯を教えてください

お葬儀をご依頼頂いたきっかけを教えてください
1.自身、家族が会員だから　2.テレビCMを見て　3.ホームページを見て　4.折込広告(かわら版)を見て
5.人に勧められて　6.リピート　7.自宅から近いから　8.病院・施設からの紹介
9.その他(目立つ場所にあって会葬者が来やすい。新しくてきれい。)

ご依頼頂いたきっかけの中で重視されたものを教えてください(該当するものすべてに○をつけてください)
1.式場のサイズ感　2.サービス、接客対応のよさ　3.会員割引　4.葬儀の価格　5広告のわかりやすさ
6.スタッフの人柄　7.事前相談　8.宿泊施設、設備のよさ　9.施設の立地、近さ　10.知人・友人・親族の口コミ
11.ホームページの情報　12.その他(　　)

お葬儀の前に他社も検討されましたか？
1.はい (検討した葬儀社 バルモニー 1社、　　)　2.いいえ

今回の葬儀を経験されて、今後葬儀をあげる際に、特に重視したいと思う点は何ですか？
(該当するものすべてに○をつけてください)
1.式場のサイズ感　2.サービス、接客対応のよさ　3.会員割引　4.葬儀の価格　5.スタッフの人柄
6.事前相談　7.宿泊施設、設備のよさ　8.施設の立地、近さ　9.アフターフォロー
10.その他(　　)

○担当者について教えてください

打ち合わせの説明はわかりやすかったですか？
1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い
理由(ゆっくりと、丁寧にご説明下さり、こちらの質問にもしっかりと答えて下さいました。)

担当者は熱心にお客さまのご要望をカウンセリングしていましたか？
1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い
理由(しっかりと聞きとりをして下さいました。)

担当者の専門知識が豊富だと思いましたか？
1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い
理由(ささいな事まで、真剣に、とりあげて下さり、わかりやすく、説明して下さいました。)

ご遺族の気持ちに寄り添った対応・態度でしたか？
1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い
理由(生前の事や、故人に対する思いなどを、丁寧にきき取って下さり、その思いを、形に生かそうとして下さいました。)

通夜式・告別式の進行・案内はどうでしたか？
1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い
理由(タイムラインを示して下さり、少し前にお声かけ下さり、また可愛がられた方の話にも、私たちの思いが合せられていました。)

お葬儀の終わった後の対応・説明はどうでしたか？
1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い
理由(心にぽっかり穴があくタイミングで、寄り添って下さいました。又今後のことを、遺族の心に問いかけながら説明して下さいました。)

今後、その担当者を再び指名していただける可能性はありますか？
1.絶対にない 2.ない 3.わからない 4.ある 5.ぜひお願いしたい
理由(担当が、雑談さえで本当にいかたと、思っています。)

担当者の総合評価を教えてください

とても不満 0 / 不満 1 / 普通 2 / 満足 3 / とても満足 4 / 感動 5 → 5

→ 知り合いのようにあります

○その他のスタッフの対応を教えてください

電話対応はいかがでしたか？(お葬式ご依頼時・お迎え前の連絡時・以後のやり取り・その他)選択可
1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い
理由(状況を、すぐに理解し、丁寧に対応して下さいました。)

寝台車のお迎えスタッフの対応はいかがでしたか？　ご対応スタッフ(名前　　名前　　)
1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い
理由(遺体を下ヒアにかかって下さり、まるで故人が笑っているかのように寝かせて下さいました)

湯灌・納棺スタッフはいかがでしたか？
1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い
理由(1つ1つの作法が、ていねいで、心から敬うという思いが、しっかりと込められていました。)

司会者の対応はいかがでしたか？　ご対応スタッフ(通夜式名前　　告別式名前　　)
1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い
理由(和尚の思いを、くみとりながら会場の雰囲気を作って下さいました。)

案内・献茶スタッフの対応は？
1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い
理由(丁寧で、気配りをしながら対応して下さいました。)

感心したスタッフは？(名前　　) 不満に思ったスタッフは？(名前 いません。)

○式場・提供サービスについて教えてください

祭壇生花・生花スタンド・生花演出は満足をいただける内容でしたか？

生花の総合評価を教えて下さい

とても不満 0 / 不満 1 / 普通 2 / 満足 3 / とても満足 4 / 感動 5 → 5

理由(故人が好きだった花を、入れて下さり、はなやかに見送ることができました。)

式場・控室設備で気になったことはございますか？
1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い
理由(広々とした控室で、最後の夜ゆっくりすごすことができました。式場の雰囲気も大変満足しています)

料理の味・値段はいかがでしたか？
通夜
1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い
理由(親族が、とても喜んでくださいました。)
告別式
1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い
理由(親族と共に、良い時間がすごせました)

葬儀代金はどうでしたか？ご不明な点はありませんでしたか？
1.非常に高い 2.高い 3.普通 4.相応 5.非常に良い
ご不明な点(不明な点はありません。納得のいくお会計でした。)

○万が一、ご親族や知人・友人の方から御葬儀について相談を受けた際にドリーマーをどの程度すすめたいですか？

全くすすめられない 0 / すすめられない 1 / 2 / 3 / すすめたい 4 / とてもすすめたい 5 → 5

私はすすめています。

◎裏面にお名前・ご住所・電話番号をお書きください。
◎その他ご意見・ご感想を裏面にご記入ください。

Dreamer corporation
株式会社ドリーマー

お客様の声をお聞かせください。

お客様の喜びを聞くことほど私達にやりがいと情熱を与えてくれるものはありません。
いい事・悪い事または「こんなサービスあったらいいなあ」など、どんなことでも結構です。
是非、お客様の声をお聞かせください。

式前日まで

亡くなった後の数日を自宅で過ごされた。幼馴染、毎日担当の方がお越し下さり、私達家族の悲しみに寄り添って下さいました。また、大変丁寧に聞きとりをして下さり、家族の思いを、しっかりと取りまとめてくださいました。決して事務的ではない心のこもったご対応に心から感謝いたします。ご担当様がいてくれたからこそ、喪主として心をしっかりと保ち続けていられたと思います。感謝しかないです。

通夜式当日

午前

ゆとりを持ってお迎えにきてくださいましたし、ホールに到着後も慎重に丁寧に手順を進行について、ご説明くださいました。また、納棺の儀に参加させていただいたことで遺体をいかに大切にしてくださるかを、感じることができました。私はこれに参加したことで、本人とのお別れについて、しっかりと意識できたと思っています。遺体は故人の抜け殻であり、故人は、もう別のところにいると実感できた時間になりました。

午後

時間前にお声かけいただいたり、予定より早く到着した会葬者へご対応いただいたり、供花の順を求めたりなど、確実に進んでいました。私たちは、焦ることなく、心を落ち着けたまま、通夜式に進むことができました。本当に頼りになりました。

告別式当日

午前

~~斎場で~~すばらしい控室のおかげで、まるで旅行に来たような気分で目覚めることができました。朝食までご準備いただいていたことに大変驚きました。おかげで故人と過ごす最後の朝を心ゆたかに迎えられました。告別式は、ラストレターやスライドショー作成のおかげで、会場が愛に包まれたし、心の込もった、時間の進み方も併さって、後に多くの方から「よいお式でしたね」という言葉をいただきました。故人も大変喜んでいると思います。

午後

斎場で控室をとって下さったおかげで、親族はゆっくりと待つことができましたし、その場で会話をすることで、少し悲しい気持ちが、前向きになれた気がします。よい時間をご提供いただきました。また火葬終わり、家に戻って「さて、どうしたものか」と、途方に暮れる私たちに、ご担当の方がお越し下さり、丁寧に祭壇をつくって、遺骨や遺影を置いて下さいました。本来であれば、一番さびしく最も悲しい時間であったと思いますが、ご担当の方の顔を見るだけで、とても ほっとしました。こうした私達の気持ちに寄りそって下さったことにもう感謝しかないです。

ご自由にお書きください。

息をひきとったばかりで、自分達の気持ちが、どうかしている時に、すぐお迎えの手配をしてくださり、故人が、熱望していた家に帰ることができました。到着後 早速、さまざまに整えて下さり、故人の様子は、まるで笑顔で寝ているようになりました。家に訪ねてくれた方々からも、「寝ているようですね」「笑顔ですね」と言っていただき、私達にとっては悲しみの中、唯一の味わう幸せであったと思います。

暦の関係上、その日から数日 家で過ごすことになりましたが、ご担当の方が、毎日おこし下さり、私たちの悲しみに寄り添いながら、とても丁寧に、思いを汲まってくださいました。それによって次第に私たちの気持ちが軽くなり、より故人を見送りたいという気持ちにシフトすることができました。実際、聞き取りをしていただいた内容が、式全般へ大いに反映され、ラストレターやスライドショー、また司会者の言葉にまで、私たちの思いを汲んだ要素が示されました。おかげさまで、愛に満ちた見送りができたと思いますし、大変満足しております。実際に会葬者から、「いいお式だった」「素敵なお式だった」「家族の愛を感じた」「今まで数々の葬儀に参列してきたけど、今日ほど、温かく、愛にあふれたお式は、はじめての経験だ」とリアル感想をいただいております。故人もきっと喜んでいると思います。一重に、ドリーマー様、そしてご担当の方のおかげであると思っております。感謝しかないです。

余談ですが、私の両親は他社で積み立てをしておりますが、私たちもドリーマーで見送って欲しいと思ったので、現在 積み立ての解約について思案中です。もしだめ よかったということもご理解いただけたら幸いです。

後日、仏具店を訪ねたところ、担当業者さんを聞かれまして、ドリーマーであった事を伝えると、割り引いて下さいました。今は、49日法要について、いろいろとお世話をしていただいております。何から何まで、ゆきとどいた対応をしてくださり、本当に本当にありがたいことです。船が旅立つときは、ドリーマーさんでお願いしたいと思います。

このアンケートをホームページ、クチコミサイトで紹介してもよろしいでしょうか？
かまわない ・ イニシャル表記ならかまわない ・ 掲載しない